

### (3) 評価

21年度及び22年度の調査票別の回収率をみると、実施要項において上回らなければならない回収率を80%に設定した調査票については、いずれも概ね10ポイント程度上回った。また、20年度実績値（「障害福祉サービス等事業所票（76.0%）」、「居宅サービス事業所（福祉関係）票（74.8%）」）を上回らなければならない回収率として設定した2種類の調査票についても、これを上回った。

しかしながら、20年度以前において、都道府県等が配付・回収を行っていた調査票については、概ね100%近い回収率を達成していた（居宅サービス事業所（医療関係）票を除く。）が、21年度からは厚生労働省が委託した民間事業者からの郵送に変更したことにより回収率はいずれも低下している。既に調査結果を公表している21年度について見ると、この回収率の低下により、全国の施設数、在所者数等の一部のデータについて、20年度以前の調査と比べ、統計の質や、活用に当たっての利便性が低下した面があることは否めない。

また、22年度を21年度と比較すると、21年度にはなかった利用者票を除く12の調査票のうち、11の調査票の回収率が低下した。その要因としては、民間事業者との契約が3か年であり、その初年度である21年度において、民間事業者の報告によると、実施経費が契約額を980万円程度上回った。これを踏まえ、民間事業者は、22年度の督促の時期に経費予測を行った結果、実施経費を抑制する必要があると考えたため、22年度において21年度と同等の督促を行うことができなかつた影響が大きいものと考えられる。

このことから、民間事業者に対し、調査票未回収客体の全数について再度の効果的な督促を促すことが、回収率の向上につながるものと考えられる。

21年度及び22年度の調査結果については、施設種類別の回収率を表章するなどの工夫を行うことにより、おおよその年次比較を行うことが可能となるものであり、政府統計として備えるべき一応の質は確保していると考えている。

社会福祉施設等調査は、全国の社会福祉施設等の数、在所者、従事者の状況などを、また、介護サービス施設・事業所調査は、全国の介護サービスの提供体制、提供内容などを、それぞれ把握するものであり、いずれも厚生労働行政の推進にとって重要な基礎資料を得るための統計調査である。したがって、これらの統計調査については、回収率の向上を図るなどにより、高い質と利便性を確保するよう努める必要がある。

このため、23年度の調査については、その実施に当たり、東日本大震災の影響をも見極めつつ、厚生労働省と民間事業者の双方において、統計の質や利便性をできるだけ確保していく姿勢が求められるものと考えている。

さらに、24年度以降の調査については、厚生労働省において、これまでの経緯を踏まえながら、民間事業者の参入や都道府県等の協力がどのように期待できるのか等、様々な要素を考慮しつつ、統計の質や利便性をできるかぎり回復できるよう、調査方法等の

見直しを検討し、その結果を実施要項や各種仕様書に反映することとしたい。

なお、その際には、これまでの実績を踏まえれば、実施要項において、上回らなければならない回収率を引き上げることが可能であると考えられる。

### 3 照会対応

#### (1) 達成状況

21年度及び22年度ともに厚生労働省が貸与した「照会対応事例集」に基づき、問い合わせマニュアルを作成して照会対応を行った。

照会対応期間及び件数は以下のとおり。

	平成 21 年度	平成 22 年度
照会対応期間	10 月 1 日～ 22 年 2 月 12 日	9 月 27 日～ 12 月 28 日
件 数	10,576 件	13,440 件

21年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が7,198件と最も多く、「調査概要（趣旨）について」が1,890件、「調査票再送」が893件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは181件であった。

なお、20年度まで都道府県等が配付・回収を実施していた調査票を含めすべての調査票を市場化テストの対象としたことから、従来、都道府県等に対応していた照会についてもあわせて対応することとなった。加えて、社会福祉施設等調査の精密調査年（調査項目の増等）に当たることから、19年度の国の実績3,484件と比較して、照会件数が大幅に増加した。

さらに、3か年契約の初年度であり、オペレーターの理解不足や不慣れな部分があったことなどから、厚生労働省職員が調査事務局に赴き、問い合わせ対応の支援を行う等、協力して業務を進めた。（厚生労働省職員工数26人日）

22年度の照会対応の主な内容は「調査票記入方法について」が8,284件と最も多く、「その他（発送について・提出内容訂正依頼等）」が3,371件、「調査票再送」が921件となっており、「ご意見・クレーム」に分類されるものは197件であった。

さらに、22年度においては、次の理由などにより、21年度に比べ照会件数が増加した。

- ・ 設置電話台数を最大時に16台から18台に増やしたこと、オペレーターが照会対応時に照会対応事例集等を検索できるシステムを開発したことにより対応時間を短縮できたことなどから、応答率（入電（着信）数に対し、オペレーターが電話を取り、対応した数の割合）が、21年度の24.5%から22年度は74.8%に改善したこと
- ・ 介護サービス施設・事業所調査において、新たに2種類の利用者票を加えたこと

なお、22年度は、厚生労働省職員による問い合わせ対応への支援は行っていない。

## (2) 評価

21年度は、オペレーターに対する「理解度チェックシート」によるテストや「ミステリーコール」(民間事業者の社員が被調査者を装って照会を行うこと)による評価を行い、質の維持・向上に努めるなど、創意工夫が行われた。加えて、22年度は、民間事業者において新たに「用語集」、「支援システム」を作成し効率化を図るなどの取組を実施したことは評価できる。

民間事業者の創意工夫等による「用語集」、「支援システム」のような成果物については、その著作権は当該民間事業者に帰属するものと考えられるところであり、また、このような成果物は、企業間競争の有力な手段となり得る情報・経験を含むものと考えられる。

今回、作成した成果物は、業務の効率化に寄与するものであり、次回以降の本調査に利用できるものである。また、今後の競争入札において、当該民間事業者が入札価格を低くすることを可能にするものと考えられる。

なお、今後、新たな委託契約により民間事業者が変わる際は、このような成果物は引き継ぐことができない。その場合、このような成果物の作成に要したコストは無駄になるという社会的なコストが生じることになる。

21年度の照会対応件数が、国の実績である19年度に比べ大幅に増加していることについては、従来、被調査者は各都道府県等に対して照会を行っていたが、調査方法等が変更され、厚生労働省が委託した民間事業者からの郵送となったことから、照会先が厚生労働省(民間事業者)に集約されたためと考えられる。

また、このような照会件数の増加の一方で、3か年契約の初年度のため、オペレーターの理解不足や不慣れな部分があったこともあり、厚生労働省職員が照会対応の支援を行わざるをえない状況となった。照会先の集約化による照会件数の増加が今後起こることはないものの、今後、新たな委託契約により民間事業者が変わる際に、オペレーターの理解不足等が生じる懸念がある。その結果として、厚生労働省の職員が再度支援を行わなければならないことも考えられる。

22年度における照会件数の増加は、応答率の改善が主な要因と考えられるところである。74.8%という応答率は2回程度電話をすれば通話ができる水準であるため、照会しようとする者はほとんど照会ができたものと考えられることから、23年度において、大幅に照会件数が増加する可能性は必ずしも高くはないものと考えられる。

以上の点を踏まえ、24年度以降の調査について、今後、円滑な照会対応につながるような調査票等の在り方を含め、調査方法等を検討し、その結果を実施要項や各種仕様書の作成に反映することとしたい。

## Ⅱ. 実施経費の状況及び評価

民間事業者の報告によると、今回の業務に要した経費は以下のとおりである。

### ■平成 21 年度

(単位：円)

費目	契約額	実施経費	契約額－実施経費
社員人件費	17,250,000	27,820,750	△ 10,570,750
労務費（派遣・パート）	20,424,000	24,906,538	△ 4,482,538
調査物件費	21,239,300	22,714,198	△ 1,474,898
通信連絡費	54,177,554	44,498,396	9,679,158
データ入力費	8,560,000	12,408,891	△ 3,848,891
その他（設備費等）	6,550,000	4,318,925	2,231,075
一般管理費	12,820,085	13,666,770	△ 846,685
端数調整▲	20,939	0	20,939
税抜き額計	141,000,000	150,334,468	△ 9,334,468
消費税	7,050,000	7,516,723	△ 466,723
合計	148,050,000	157,851,191	△ 9,801,191

### ■平成 22 年度

(単位：円)

費目	契約額	実施経費	契約額－実施経費
社員人件費	22,500,000	32,347,250	△ 9,847,250
労務費（派遣・パート）	23,896,000	24,394,629	△ 498,629
調査物件費	24,689,870	22,733,348	1,956,522
通信連絡費	50,685,864	30,781,948	19,903,916
データ入力費	10,225,000	17,144,726	△ 6,919,726
その他（場所代・PC レンタル費等）	4,225,000	6,320,644	△ 2,095,644
一般管理費	13,622,173	13,372,255	249,918
端数調整▲	43,907	0	43,907
税抜き額計	149,800,000	147,094,800	2,705,200
消費税	7,490,000	7,354,740	135,260
合計	157,290,000	154,449,540	2,840,460

21 年度は、今回の民間事業者にとっては 3 か年契約の初年度であることから、実施要項に記載されている内容について厚生労働省と協議しつつ、着実に実施した。

調査票の投函期限前のあいさつ状をかねた督促状の送付等の創意工夫、未回収客体に対する全件の電話督促、督促に伴う調査票の再送付依頼への対応など、着実に対応したことにより上回らなければならない回収率を上回る回収率を達成することができた。

結果として、民間事業者の想定を超えた部分（調査票の再発送分、回収数増分の受付か

らデータ入力に至る一連の処理)にかかる経費が複数の費目に影響し、21年度全体では157,851,191円で、契約額(148,050,000円)を約980万円程度上回った。

なお、国が行った調査との比較は、21年度は社会福祉施設等調査が3年に一度の精密調査年(調査項目の増等)であることから、対応する直近の実施年度は18年度となるが、同年度の実施経費は「従来の実施状況に関する情報の開示」によると全体で157,238千円となっている。21年度の民間事業者の実施経費は全体で157,851,191円となっていることから、18年度を約61万円程度上回った。

22年度は、経費節減のため、返送用封筒を従来定型外のみとしていたが、新たに定形封筒を採用し2種類の封筒で対応した。また、封筒と記入の手引きは、可能な範囲で紙質の薄いものを使用した。さらに、21年度の実施経費が契約額を上回ったことを踏まえ、はがきと電話による督促は、対象を限定して実施(21年度は未回収の全件に電話督促を実施)した。これらにより、22年度全体では154,449,540円で、契約額(157,290,000円)を約284万円程度下回った。

なお、国が行った調査との比較は、対応する直近の実施年度では19年度となるが、同年度の実施経費は「従来の実施状況に関する情報の開示」によると全体で154,902千円となっている。22年度の民間事業者の実施経費は全体で154,449,540円となっていることから、19年度を約45万円程度下回った。

22年度において、実施経費が契約額を約284万円程度下回ったことについては、民間事業者において、21年度と同様の督促等を実施した場合は、22年度の実施経費についても契約額を大幅に上回る予測がなされ、3か年の契約期間内に採算がとれる状況を確保するため、22年度の実施経費を抑制した結果と考えられる。

23年度においては、現在の民間事業者の契約の最終年度となることから、この2年間の経験を踏まえ、業務の一層の効率的な実施が求められるものとする。

なお、現在の実施要項等では、民間事業者に対し契約金額の満額が支払われる契約となっている。民間事業者が回収率を向上させた場合、受付・審査からデータ入力にかかる一連の業務が増加し、連動して経費も増加することとなる。このことは、民間事業者による回収率の向上にとってディスインセンティブとなるものである。このような民間事業者への包括委託に伴って生じるディスインセンティブへの対応策については、市場化テストにより行う統計業務に共通する課題であることから、関係府省全体で検討することが考えられる。

24年度以降の調査については、以上のような点を踏まえ、調査方法等の見直しを検討し、その結果を実施要項や各種仕様書に反映することとしたい。

### Ⅲ 事業の主な実施状況

#### 1 主な実施体制

実施体制は以下のとおり。

なお、21年度は、調達手続きに時間を要したことから、調査対象施設・事業所名簿の作成については、委託対象としていない。

区 分		平成 21 年度	平成 22 年度
調査対象施設・事業所名簿の作成	社員		41 人日
調査関係用品の印刷(プレプリントを含む)	社員	60 人日	64 人日
	再委託	184 人日	239 人日
調査票・調査関係用品の封入・発送(再発送を含む)	社員	18 人日	20 人日
	再委託	216 人日	206 人日
問い合わせ・苦情対応、調査対象施設・事業所への照会	社員	177 人日	123 人日
	派遣	1,001 人日	855 人日
調査票の受付・審査(受付簿の作成、調査票仕分け、名簿更新含む)	社員	233 人日	290 人日
	派遣、パート	1,167 人日	672 人日
督促(はがき・電話)	社員	9 人日	7 人日
	派遣、パート		15 人日
	再委託	533 人日	20 人日
データ入力(調査票画像化含む)	社員	88 人日	34 人日
	派遣、パート	57 人日	72 人日
	再委託	1,137 人日	1,158 人日

#### 2 調査対象施設・事業所名簿の作成(22年度のみ)

##### (1) 業務実施期間

6月21日から8月4日

##### (2) 業務実施状況

I 確保すべき質の達成状況及び評価 1 調査対象名簿の作成状況(1頁)参照

#### 3 調査関係用品の印刷

##### (1) 業務実施期間

	平成 21 年度	平成 22 年度
封筒	8月24日～9月14日	6月8日～8月30日
挨拶状・記入の手引き	9月3日～9月14日	7月15日～8月30日
調査票(プレプリントを含む)	8月24日～9月18日	6月1日～8月30日

## (2) 業務実施状況

21年度は、調査票の中央下段に個票の管理番号をバーコード化（以下、「バーコード」という。）して印字し、調査票の封入・発送や調査票の受付時等の各作業工程においてバーコードを基に一元管理をし、効率化を図った。

22年度は、封筒について返送費用削減のため、1施設（事業所）に対し1調査票の客体に対しては返信用封筒を「定型封筒」にした。また、発送用封筒に厚生労働省のロゴマークを印刷することにより、被調査者の不信感を軽減し回収率向上に努めた。

記入の手引きについては、経費削減のため、21年度よりも紙質の薄いものを使用した。

調査票は、被調査者が記入しやすいよう「回答欄」を白抜きにし、また、調査票全種類を別々の色に分け、調査票を識別しやすいように工夫した。また、受付の効率化を図るため、調査票の右下にバーコードを印字した。

## 4 調査票及び調査関係用品の封入・発送

### (1) 業務実施期間

平成21年度	9月16日から10月15日
平成22年度	9月6日から10月7日

### (2) 業務実施状況

21年度及び22年度ともに、送付先に対して単独の調査票のみ発送する場合は、機械にて封入を行い、誤封入防止のため、重量検査を行った。

また、送付先に対して複数の調査票をまとめて封筒に入れて発送する場合は、封入前に調査票をバーコード順に並べ、手封入にて作業を行った。また、誤封入防止のため、封入前に送付先単位でまとめられた調査票のバーコードを専用のスキャナーで読み取り、送付枚数の確認をした。

発送にあたっては、電話での問い合わせ等が一時期に集中するのを避けるため、複数回にわたって調査票を発送した。

## 5 問い合わせ・苦情照会対応

### (1) 業務実施期間

平成21年度	10月1日から22年2月12日
平成22年度	9月27日から12月28日

### (2) 業務実施状況

I 確保すべき質の達成状況及び評価 3 照会対応（5頁）参照

## 6 調査票の受付

### (1) 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 5 日から 12 月 28 日  
平成 22 年度 10 月 5 日から 12 月 28 日

### (2) 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに、調査票に印字したバーコードを専用のスキャナーで読み取ることにより、受付作業の迅速化・効率化を図るとともに、読み込んだ情報をシステムに取り込むことにより調査票回収管理の一元化を図った。

## 7 調査票の審査（疑義照会を含む）

### (1) 個票審査

#### ア 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 8 日から 22 年 1 月 26 日  
平成 22 年度 10 月 6 日から 23 年 1 月 31 日

#### イ 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに厚生労働省が民間事業者に貸与した「個票審査要領」に基づき目視で審査を行った。

	平成 21 年度	平成 22 年度
社会福祉施設等調査	80,762 客体	73,119 客体
介護サービス施設・事業所調査	99,412 客体	96,237 客体

### (2) 疑義照会

#### ア 業務実施期間

平成 21 年度 10 月 27 日から 22 年 2 月 12 日  
平成 22 年度 11 月 5 日から 23 年 1 月 14 日

#### イ 業務実施状況

21 年度及び 22 年度ともに（1）個票審査により確認が必要となった調査票について、疑義照会（1 次照会）を行い、照会漏れを防ぐため、データ入力後のデータをパソコンで機械審査し、疑義照会（2 次照会）を行った。

疑義照会実施件数は、21 年度は、1 次照会 6,259 件、2 次照会 2,389 件であり、うち完了したのは 1 次照会 5,961 件、2 次照会 2,327 件であった。

22 年度は、1 次照会 5,108 件、2 次照会 1,764 件であり、うち完了したのは 1 次照会 5,031 件、2 次照会 1,716 件であった。



〈1次照会（目視での審査による）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票	265	244	127	120
障害者支援施設等調査票	185	178	230	230
児童福祉施設等調査票	50	49	32	32
保育所調査票	60	59	32	32
障害福祉サービス等事業所票	2,653	2,512	1,547	1,519

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区 分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	71	69	60	59
介護老人保健施設票	21	21	20	19
介護療養型医療施設票	43	42	43	42
訪問看護ステーション票	94	90	167	164
居宅サービス事業所（福祉関係）票	2,030	1,927	2,347	2,316
地域密着型サービス事業所票	247	239	297	295
居宅サービス事業所（医療関係）票	540	531	206	203

〈2次照会（データ入力後）〉

〈社会福祉施設等調査〉

区分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票	56	55	46	45
障害者支援施設等調査票	98	98	9	8
児童福祉施設等調査票	32	29	12	12
保育所調査票	74	73	68	62
障害福祉サービス等事業所票	634	613	437	429

〈介護サービス施設・事業所調査〉

区 分	平成 21 年度		平成 22 年度	
	照会件数	完了件数	照会件数	完了件数
介護老人福祉施設・地域密着型介護老人福祉施設票	99	97	48	47
介護老人保健施設票	58	55	34	34
介護療養型医療施設票	68	67	30	29
訪問看護ステーション票	56	54	134	132
居宅サービス事業所（福祉関係）票	810	786	665	640
地域密着型サービス事業所票	142	141	97	96
居宅サービス事業所（医療関係）票	262	259	184	182

## ウ 対応状況のアンケート結果

民間事業者が行った疑義照会のうち、200件について、厚生労働省から被調査者に対し、アンケート用紙を直接郵送し、民間事業者の対応状況に関する調査を実施したところ、127件の有効回答があった。

有効回答の中にはオペレーターの態度（口調）について、「どちらかといえばぞんざい」としたものが1件あったものの、全体として見ると、別紙2のアンケート結果から明らかなように、オペレーターの態度、説明内容については特に問題がなかったと考えられる。（別紙2参照）

## 8 督促の状況

### （1）業務実施期間、（2）業務実施状況

#### I 確保すべき質の達成状況及び評価 2 回収率

#### （2）実施状況 イ 督促の状況 （3頁）参照

## 9 データ入力の状況

### （1）業務実施期間

平成21年度 10月23日から22年1月27日  
（調査票の画像化は10月20日から22年1月13日）  
平成22年度 10月12日から23年1月7日  
（調査票の画像化は10月7日から12月28日）

### （2）業務実施状況

21年度及び22年度ともに、厚生労働省が民間事業者に貸与した「データ入力指示書」に基づき、バリファイ方式で回答結果を入力した。

また、調査票の紛失や情報漏洩を防ぐため、調査票（紙媒体）を再委託先のデータ入力会社に提供するのではなく、調査票を画像化し、その画像化したデータを民間事業者の親会社が提供するセキュリティが確保されたファイル交換システムを使用して再委託先に送付し、データ入力を行った。なお、利用者票（平成22年度のみ実施）は調査票が冊子であったため、画像化は行わず調査票搬送で対応した。

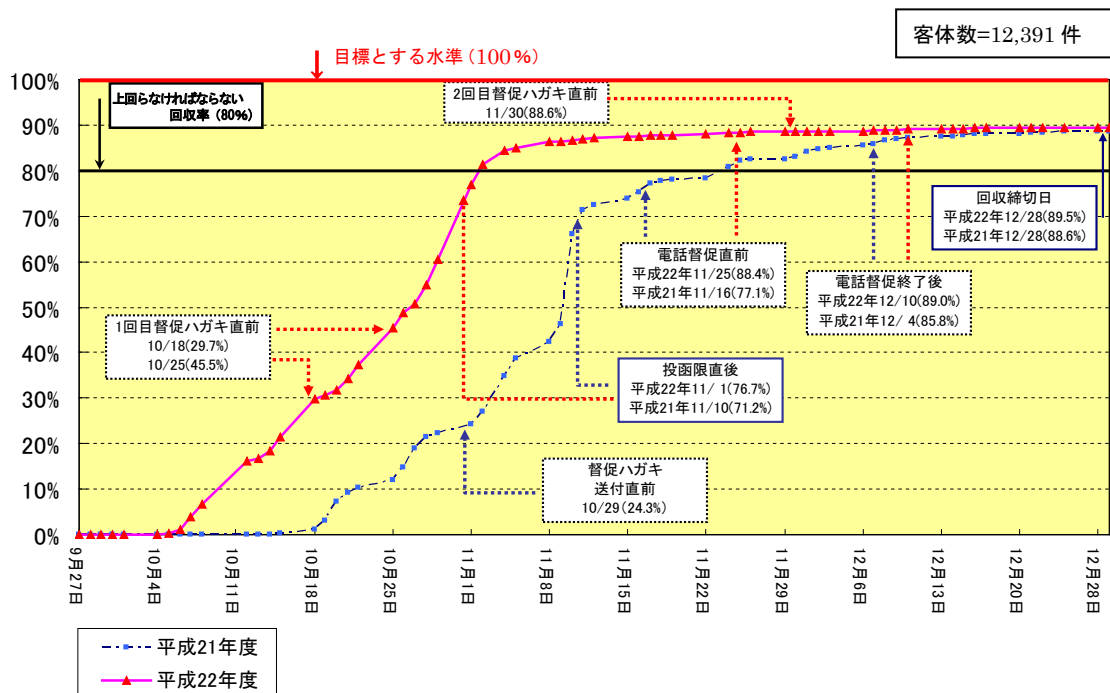
なお、再委託先に送付された調査票の画像データは、セキュリティマニュアルに基づき適正に消去された旨、民間事業者より報告を受けており、利用者票については、厚生労働省に納品されたことを確認している。

22年度は利用者票（22年度のみ実施）があり、データ入力業務が21年度に比べるとかなり多くなるため、効率性等の観点から、利用者票とその他の調査票に分けた上で、2社に再委託してデータ入力を行った。

## 回収率の推移

### ① 社会福祉施設等調査

- (1) 保護施設・老人福祉施設・身体障害者社会参加支援施設等調査票（最終回収数=11,086件）



- (2) 障害者支援施設等調査票（最終回収数=7,104件）

